



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

**EL INGLES Y EL DESARROLLO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA JAIME CHÁVEZ GUTIÉRREZ**

AÑO 2016

AUTORA:

KATHERINE YOLANDA SANTOS VERA

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGUE

MANTA, SEPTIEMBRE DE 2016

**EL INGLÉS Y EL DESARROLLO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA JAIME CHÁVEZ GUTIÉRREZ AÑO
2016**

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 43-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Director del trabajo de titulación, “El Inglés y el Desarrollo laboral del personal administrativo de la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez en el año 2016” Realizado por la Srta. Katherine Yolanda Santos Vera, previo al título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, septiembre de 2016.

LIC. ERICK PACHECO DELGADO

TUTOR

AUTORÍA

La suscrita Katherine Yolanda Santos Vera, portadora de la C.I. 131628714-1, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “El Inglés y el Desarrollo laboral del personal administrativo de la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez en el año 2016” trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección del asesor Lic. Erick Pacheco Delgado

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, Septiembre de 2016

Katherine Yolanda Santos Vera

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis Padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de los logros se los debo a ustedes, en los que incluyo este. Me formaron con reglas y ciertas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron con constancia para alcanzar mis anhelos.

A mi hermana y a mi enamorado, gracias por estar conmigo, por haber formado parte de este anhelo de vida y por su apoyo incondicional.

A todos, quiero agradecerlos su apoyo, comprensión y consejos. Por lo momentos agradables y triste, pero esos momentos son los que hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los quiero mucho y nunca los olvidaré.

Katherine Santos

RECONOCIMIENTO

Un agradecimiento afectuoso al Lic. Erick Pacheco Delgado guía de este proyecto de investigación, por toda su colaboración y entrega para la exitosa culminación de esta tesis.

De igual manera, expreso mi gratitud a las autoridades y docentes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en especial a la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por darme la oportunidad de cumplir una de mis metas guiada por la calidad de enseñanza de sus respectivos docentes.

Muchas gracias.

Katherine Santos

ÍNDICE

1. DATOS GENERALES	1
1.1 Título del Proyecto.....	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación.....	1
1.3 Área del conocimiento.....	1
1.4 Duración del proyecto.....	1
2. OBJETIVO GENERAL	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1-2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO	2
4.1 INTRODUCCIÓN.....	2
4.2 MARCO TEÓRICO.....	5
4.2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
4.2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	6
4.2.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	7
4.2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
4.2.4.1 DEFINICIÓN DEL IDIOMA INGLÉS.....	9
4.2.4.1.1 IMPORTANCIA DEL INGLÉS EN EL MUNDO.....	9
4.2.4.1.2 HABILIDADES LINGÜÍSTICAS FUNDAMENTALES EN EL IDIOMA INGLÉS.....	11
4.2.4.1.3 COMPONENTES DEL IDIOMA INGLÉS.....	11
4.2.4.1.4 MODALIDADES DEL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS.....	12
4.2.4.1.5 LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMO IDIOMA EXTRANJERO..	13
4.2.4.1.6 EL INGLÉS EN LOS NEGOCIOS.....	15
4.2.4.2 DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.....	17
4.2.4.2.1 TIPOS DE DESARROLLO LABORAL.....	18
4.2.4.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	19
4.2.4.2.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	20
4.2.4.2.4 IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	22
4.2.4.2.5 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	22
4.2.4.2.6 BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	23
4.2.4.2.7 LA MOTIVACIÓN Y DESARROLLO LABORAL.....	24
4.2.4.2.8 LA SATISFACCIÓN COMO FACTOR EN EL DESEMPEÑO LABORAL	25
4.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	26
4.4 JUSTIFICACIÓN	26
4.5 METODOLOGÍA	28

4.6 RESULTADOS ESPERADOS	31
5.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
5.1 WEB GRAFÍA	33
6.ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA	34
7. ANEXOS	34
7.1 .GRAFICO 1.....	34

1. DATOS GENERALES

1.1 Título del proyecto de investigación.

El inglés y el Desarrollo laboral del personal administrativo de la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez en el año 2016

1.2 Tipología del proyecto de investigación.

Investigación básica

1.3 Área del conocimiento.

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha de inicio

fecha de culminación.

05 de Agosto del 2016

05 de Agosto 2017

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar conceptualmente el idioma Inglés como lengua extranjera y el desarrollo laboral el personal administrativo de la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez, en el año 2016.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Conceptualizar los términos idioma Inglés como lengua extranjera y el desarrollo laboral del personal administrativo.

- Determinar las modalidades del idioma Inglés y los tipos del desarrollo laboral.
- Establecer características del desarrollo laboral.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1 Introducción.

En la actualidad es esencial capacitarse en el idioma inglés por dos aspectos importantes: para que sea más sencillo acceder a mayor cantidad de conocimiento e información y por cuestiones laborales. El inglés es considerado el idioma más importante en el mundo y se ha convertido en el principal elemento de comunicación entre culturas, este fenómeno se ha fomentado con la globalización, ya que es la lengua extranjera que más regiones del mundo dominan.

Kolb, David. (2000) [manifiesta en su libro] "La enseñanza del idioma inglés como idioma extranjero es un proceso de facilitación del aprendizaje", por lo tanto, es necesario reconocer que el idioma inglés no es el más hablado a nivel mundial, pero es de suma importancia tener conocimiento de esta lengua ya que cada día es más destacable. Por ello, en la actualidad el manejo de más de un idioma es vital para tener una carrera profesional más productiva.

El desarrollo laboral según Chavenato, I. (2000), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia

individual para lograr los objetivos” por consiguiente, el desarrollo laboral es la transición del nivel profesional de todo trabajador o persona, por lo tanto todo empleado debe fijarse metas y objetivos para que en un futuro tenga la oportunidad de un ascenso laboral; lo cual es una gran oportunidad para su entorno tanto personal como profesional y esto se experimenta muy pocas veces en la vida, pero todo esto sería posible si el empleado posee las cualidades, conocimientos y habilidades necesarias para un buen desempeño laboral.

El Ecuador es un país muy rico en la parte del turismo por lo cual atrae muchos turistas, y es por este motivo que los taxistas deben tener conocimiento sobre inglés, sea en su defecto inglés básico, para que al momento de prestar sus servicios a los extranjeros no tengan ningún percance al entenderlos. Como antecedente, en la ciudad de Quito se ha ejecutado un plan piloto de la Asociación de Taxistas Ejecutivos del Ecuador, que consiste en que 100 conductores aprendan inglés para que puedan conversar con los turistas extranjeros. Por esta razón el inglés para Taxistas representa una opción pedagógica para aquellos profesionales del Taxi que encuentran dificultad de comunicación con sus clientes en el uso del idioma inglés.

La ciudad de Manta es muy visitada por sus atractivos y por ser el Principal Puerto Pesquero del Ecuador, por lo tanto los taxistas son los anfitriones de los turistas junto con los demás chóferes de los diferentes medios de

transporte, todos deben estar preparados para dar una buena imagen a los turistas nacionales y extranjeros.

A través del Departamento de Turismo del Municipio, los taxistas de la Cooperativa Universitaria reciben clases de inglés y charlas sobre turismo; la idea es brindar un mejor trato a los turistas que visitan la ciudad. No se pretende conseguir el dominio del idioma sino solo y exclusivamente tener los recursos propios suficientes para entenderse con los clientes de forma básica pero efectiva. DIARIO LA HORA (2008).

Esta iniciativa de esta institución es de suma importancia tanto para sus socios como para sus usuarios y así de esta manera adquirir conocimientos sobre este idioma que tiene mucha relevancia en el mundo laboral es por tal manera que hablar esta lengua extranjera es indispensable para el desarrollo empresarial y profesional de una persona; brinda mejores oportunidades de trabajo, desde un empleo con salario medio hasta los más altos niveles empresariales, y es más requieren el dominio del idioma inglés debido a que es el más utilizado en el mundo entero en el ámbito de los negocios.

La Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez es una institución que poco a poco ha ido creciendo y tomando nuevos retos, uno de los grandes propósitos en la actualidad es tener conocimientos elementales sobre el idioma inglés o poseer una de las destrezas más importantes la cual es la del habla del inglés. Es por ello que se ha realizado esta investigación para tener en cuenta cuales son las causas y los efectos de la carencia de conocimientos del idioma inglés, una de las causas es la falta de tiempo y desinterés por parte de los socios para aprender ésta lengua extranjera lo cual tiene como efecto el

distorsionamiento de los mensajes que los turistas emiten, o en su defecto, el conductor debe realizar la contratación de un traductor para así de esta manera brindarles un buen servicio.

Esta investigación cuenta con una estructura netamente dinámica, donde se pueden resaltar las partes preliminares que indica la autora, es por ello que se identifica con un lenguaje claro y preciso acompañado por antecedentes investigativos, fundamentación legal, filosófica y teórica lo cual sustenta y se fundamenta con varias referencias de ciertos autores, las cuales son parte fundamental para el cuerpo de la información de la investigación. Por otro lado, se justifica el desarrollo de la elaboración del proyecto, lo cual determina una metodología que permita llevar a cabo un proceso de indagación, es por ello, que este procedimiento arroja resultados esperados que nos permitirán continuar con la investigación, y finalmente se proyecta una enunciación de la propuesta que ayudará a dar un buen resultado a esta problemática de la investigación

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Antecedentes Investigativos.

Sobre los antecedentes de este estudio se identifica un trabajo más reciente relacionado con el desempeño laboral, resultados que sirven como base a esta investigación.

Según Ruiz N, Nieves J, Nieves Y (2013) “EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVO Y POLITICAS PÚBLICAS (CEAPP).”

El propósito de esta investigación fue describir los aspectos motivacionales que inciden en el desempeño laboral del personal Investigativo adscrito al Centro de Estudios Administrativos y Políticas Públicas de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, Venezuela”. También podemos tomar en cuenta que los objetivos específicos de esta investigación fueron destinados a describir los diferentes aspectos de la motivación hacia el trabajo del personal investigativo que labora en el CEAPP., precisar el desempeño laboral del personal investigativo del CEAPP, determinar los aspectos motivacionales que tiene mayor incidencia en el desempeño laboral del personal investigativo del CEAPP.

Se debe tomar en cuenta que este trabajo de investigación tiene una perspectiva muy diferente debido a que tiene un direccionamiento hacia la lengua extranjera.

4.2.2 Fundamentación Legal.

Según la Constitución del Ecuador (2008) en el Art 343.-“ El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de

capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.”

Es un aporte que señala el estado que todo ciudadano tiene derecho a la educación ya que así podrán desarrollar sus capacidades en el ámbito laboral, y esto ayudará a promover el desarrollo de su ciudad como la del país. En estos últimos tiempos, el inglés se ha convertido en una de las herramientas más solicitadas al momento de desarrollarse en el ámbito profesional, y turístico de media y alta competitividad; es así que se hace mucho énfasis a la importancia que tiene esta lengua extranjera.

4.2.3 Fundamentación Filosófica.

Describe la creatividad es un modo fundamental en el aprendizaje de una segunda lengua, como capacidad para idear, inventar, diseñar, componer y planificar, todos debemos tener un poco de aprendizaje sobre esta lengua ya que es muy importante en nuestra vida profesional. [Nos comenta] J. Dewey (1916).

El comentario de J. Dewey nos indica que la enseñanza o aprendizaje del inglés como lengua extranjera en la actualidad es una necesidad y gracias a la globalización ha tenido un primer lugar en los últimos años, es por ello que se necesita un número de capacidades para tener un excelente rendimiento laboral como en lo personal. Así, la importancia de esta lengua sigue creciendo día a día a medida que cada vez más gente quiere o necesita comunicarse en inglés, no hay duda de que el inglés es la lengua que más se enseña, se lee y se habla en estos momentos mundialmente.

El desempeño laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son "comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Benavides (2002).

Benavides nos da a entender que todo trabajador debe poseer conocimientos, destrezas y así de esta manera podrá mejorar su desempeño en su lugar de trabajo y por ello también se podrá fortalecer la competitividad. Por lo tanto todo trabajador debe tener en claro cuáles van hacer sus tareas a realizar en dicho puesto de trabajo y así de esta manera podrá cumplir sus responsabilidades de una manera eficaz y exitosa.

4.2.4 Fundamentación Teórica.

4.2.4.1 DEFINICIÓN DEL IDIOMA INGLES.

Para Valian (2009.) [manifiesta en su libro]. “El inglés como cualquier otro idioma es un vehículo para un amplio rango de intenciones comunicativas”, por lo tanto esto constituye que en la actualidad es uno de los principales idiomas utilizados para la comunicación internacional debido a la influencia económica y cultural de los países en los cuales el inglés es el idioma oficial.

4.2.4.1.1 IMPORTANCIA DEL IDIOMA INGLES EN EL MUNDO.

Según Torres, D. (2010) “La importancia del idioma inglés en el mundo ya no se discute, sino que se acepta. En Colombia, en todos los niveles de la sociedad, se reconoce la importancia de dominar una segunda lengua, especialmente el inglés.”, Teniendo en cuenta que hoy más que nunca es imprescindible aprender este idioma por la razón que se emplea en cualquier área de conocimiento ya sea en el mundo laboral, de los negocios o de la computación; también podemos decir que gracias a la globalización está idioma ingles se ha convertido es una de las lenguas más predominantes y necesarias en el mundo globalizado, no solo es utilizado en el mundo de los negocios sino que de la misma manera en los ámbitos políticos, diplomáticos y económicos.

El idioma inglés es el principal sistema de comunicación del Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, Australia y otros países de influencia británica, donde lo entienden y hablan la gran mayoría de sus habitantes. Es decir, su influencia se extiende por todo el mundo. Es por esto que el inglés se ha vuelto importante en el universo.

Debido al dominio cultural, político y científico es la lengua más estudiada en la mayoría de los países y el vínculo de comunicación entre dominantes de diferentes lenguas, siendo ampliamente utilizada en la diplomacia, el turismo y las conferencias internacionales.

El inglés es un idioma muy importante porque a más de ser la lengua oficial en más de 45 países, la mitad de todos los acuerdos de negocios son llevados a cabo en inglés, la gran mayoría de los estudios científicos están redactados en inglés, los correos están escritos y dirigidos en inglés, es el idioma por excelencia de la ciencia de nuestros días: la informática. Además, la mayor parte del turismo internacional, la aviación y la diplomacia son conducidas en inglés. El inglés también está presente en la vida cultural, social, política y económica de la mayoría de los países del mundo.

4.2.4.1.2 HABILIDADES LINGÜÍSTICAS FUNDAMENTALES DEL IDIOMA INGLÉS

La comunicación en el idioma inglés requiere de cuatro habilidades que los estudiantes deben dominar:

- ✓ **La comprensión oral.-** consiste en recibir los mensajes orales que se reciben.
- ✓ **La producción oral.-** es la expresión verbal de la opinión.
- ✓ **La comprensión escrita.-** consiste en interpretar un texto escrito
- ✓ **La producción escrita.-** es la escritura de palabras mediante signos gráficos identificable.

4.2.4.1.3 COMPONENTES DEL IDIOMA INGLÉS

La enseñanza del idioma inglés se basa en el desarrollo de tres componentes principalmente:

- ✓ **La gramática.-** es la descripción de las maneras en las cuales las palabras pueden cambiar sus formas y combinarse para formar oraciones.
- ✓ **El vocabulario.-** es el conjunto de palabras que conoce un individuo que incluye la diferencia semántica y sintáctica.
- ✓ **La pragmática.-** es el conjunto de principios y condiciones que determinan el uso de un enunciado concreto entre el emisor y el receptor de acuerdo a la situación y los propósitos comunicativos.

4.2.4.1.4 MODALIDADES DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS

El estilo en el aprendizaje del inglés depende de la forma de inmersión del sujeto con el idioma. Por ejemplo, si una persona decide estudiar y aprender el idioma en uno de los países más predominantes (Estados Unidos , Inglaterra, Canadá, Australia, u otros), tendría uso o dominio del 100 % de su comunicación. Otros de los casos sería el aprendizaje del inglés en lugares donde es considerado como segunda lengua (India, Pakistán, Nigeria, Singapur, u otros), el uso del idioma alcanzaría hasta el 50 %. Por último, si el idioma inglés es poco aprendido para la comunicación en el lugar donde éste se aprende (Bolivia, China, Rusia, Brasil), el uso de esta lengua sería el 25 %, aproximadamente; teniendo en cuenta que si se practicara un mayor uso del idioma inglés estaría considerado como un segundo o primer idioma de acuerdo a las cifras. (VEASE EN ANEXO 1)

El idioma inglés puede aprenderse de tres formas:

✓ **COMO IDIOMA PRIMARIO.**

Su aprendizaje difiere mucho de las otras por la rapidez en la que se logra. Independientemente de la edad del estudiante, el aprendizaje del inglés en un territorio en donde el idioma es oficial será facilitado por la interacción casi permanente en el idioma propuesto.

✓ **COMO IDIOMA SECUNDARIO.**

El idioma secundario o segunda lengua es aquella que habla la comunidad y es distinta a la primera lengua o idioma oficial del país natal. Cuando el idioma es considerado como segunda lengua y utilizado sólo para fines determinados (económicos, académicos, culturales, u otros) el tiempo y dificultad aumenta en su proceso de aprendizaje.

✓ **COMO IDIOMA EXTRANJERO.**

El idioma extranjero es aquel que es poco utilizado o inutilizado, la rapidez y dificultad de su aprendizaje varía de acuerdo a varios factores que serán explicados en los siguientes capítulos.

4.2.4.1.5 LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMO IDIOMA EXTRANJERO

CONSEJO DE EUROPA (2001.P 12). “Tal proceso se facilita mediante la generación de oportunidades de práctica entendiéndose ésta como el uso del idioma en situaciones comunicativas diversas. Su propósito es lograr que los estudiantes adquieran un nivel de competencia y dominio del idioma inglés”

El objeto de la enseñanza del idioma inglés como idioma extranjero es lograr el dominio del uso del idioma mediante la práctica en situaciones

comunicativas dentro y fuera del aula. La práctica del uso del idioma inglés se producirá a través de la generación de necesidades de comunicación.

Kolb, David.(2005) nos indica los estilos de aprendizaje del idioma inglés, por lo que describió dos tipos opuestos de percepción:

✓ Las personas que perciben a través de la experiencia concreta, y las personas que perciben a través de la conceptualización abstracta (y generalizaciones). A medida que iba explorando las diferencias en el procesamiento.

También podemos encontrar ejemplos de ambos extremos:

✓ Algunas personas procesan a través de la experimentación activa (la puesta en práctica de las implicaciones de los conceptos en situaciones nuevas), mientras que otras a través de la observación reflexiva.

La unión de las dos formas de percibir y las dos formas de procesar es lo que llevó a describir un modelo de cuatro cuadrantes para explicar los estilos de aprendizaje.

✓ Involucrarse enteramente y sin prejuicios a las situaciones que se le presenten,

- ✓ Lograr reflexionar acerca de esas experiencias y percibirlas desde varias aproximaciones.
- ✓ Generar conceptos e integrar sus observaciones en teorías lógicamente sólidas,
- ✓ Ser capaz de utilizar esas teorías para tomar decisiones y solucionar problemas.

4.2.4.1.6 EL INGLES EN LOS NEGOCIOS

Según Grandinetti “Saber un idioma extranjero es una diferencia que destaca dentro del Curriculum vitae ya que las empresas necesitan de persona calificada que pueda continuar las negociaciones con los aliados internacionales” por lo consiguiente el inglés es cada vez más necesario para el día a día de una persona normal, en el ámbito de los negocios no hay ningún tipo de duda al respecto. Las negociaciones internacionales se llevan a cabo en inglés es por ello que todo empresario debe poseer conocimientos básicos o avanzados en el idioma inglés y así de esta manera obtener una negociación exitosa.

El idioma inglés lleva muchos años tomando posiciones como el idioma universal de los negocios, favorecido por la globalización, el desarrollo de la informática, las comunicaciones y por la influencia de la cultura norteamericana que se da ido imponiendo.

El tema de la economía y los negocios, han llevado a que desde los inicios del siglo XX, el inglés, tome un papel primordial en el mundo entero. Es que en la actualidad, el inglés es considerado como el idioma universal o internacional debido a la preponderancia en el mundo de los negocios a nivel mundial. Cada vez que se desea realizar un negocio, con una empresa de otro país, donde ambos idiomas seas distintos, el inglés será el idioma a utilizar, para poder entenderse.

Progresivamente, el inglés ha ido ganando terreno y se ha convertido en el idioma que todo el mundo utiliza como medio de comunicación cuando se realizan los negocios con empresas de otros países en donde ambos idiomas seas distintos, el inglés sea el idioma a utilizar para así tener un comunicación mutuamente. En el comercio internacional es el idioma que se empela continuamente, por eso es necesario saber utilizarlo correctamente en las comunicaciones con los clientes.

Cabe recalcar que el inglés es el idioma de los negocios, de la investigación y de las relaciones internacionales. Por esta razón este idioma es considerado el lenguaje mundial no-oficial, aunque no es el más hablado, es el que más se ha extendido a nivel mundial.

Hablar el idioma ingles es indispensable para el desarrollo empresarial y profesional de una persona; brinda mejores oportunidades de trabajo, desde un empleo con salario medio hasta los más altos niveles

empresariales, ya que requieren el dominio del idioma inglés debido a que es el más utilizado en el mundo entero en el ámbito de los negocios.

Esto no solo se observa en el plano internacional, sino que cada vez se aprenda más su uso en el ámbito local, teniendo en cuenta que el conocimiento y dominio del idioma inglés fomenta el desarrollo empresarial incrementando de esta manera los negocios. Es por eso que hoy más que nunca resulta imprescindible aprender inglés ya que es la herramienta que permite la comunicación con personas de otros países dentro del mundo globalizado en que vivimos. Indiscutiblemente, el inglés se ha convertido en el idioma global de la comunicación por excelencia.

4.2.4.2 DEFINICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Según Chiavenato (2002) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”, es por ello que Chiavenato nos da a entender que el desempeño laboral es donde el trabajador demuestra las competencias laborales las cuales desea alcanzar, mediante los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes,

motivación y valores que favorecen los resultados que se desean obtener y de esta manera demostrar su idoneidad.

4.2.4.2.1 TIPOS DE DESARROLLO LABORAL.

Existen cuatro tipos de desarrollo laboral; formal, informal, autodidacta e impartido.

✓ **Desarrollo Laboral Formal.-** se realiza mediante programas e iniciativas desarrolladas con un propósito específico.

✓ **Desarrollo Laboral Informal.-** este tipo de desarrollo se la puede realizar con un grupo de empleados y de esta manera obtener un mejor rendimiento laboral.

✓ **Desarrollo Laboral Autodidacta.-** es cuando el trabajador toma por sí mismo la iniciativa de capacitarse y por ello actualizar y obtener más conocimientos sobre su área laboral.

✓ **Desarrollo Laboral Impartido.-** se lleva a cabo por la petición de un supervisor, gerente o líder con la única finalidad o propósito de aumentar los conocimientos y cambiar las actitudes en el desempeño de su trabajo.

4.2.4.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Según lo señalado por Furnham, Adrián (2000), son las siguientes:

✓ **Adaptabilidad**, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

✓ **Comunicación**, describe a la capacidad de expresar sus ideas de manera segura ya sea en grupo o individualmente. La habilidad de proporcionar el lenguaje a las necesidades del receptor.

✓ **Iniciativa**, se refiere a la intención de intervenir activamente sobre la fijación de crear oportunidades y mejorar los resultados y de esa manera alcanzar objetivos propuestos.

✓ **Conocimientos**, esto da referencia al nivel de conocimientos técnicos y profesionales que posee el trabajador para desempeñarse en cierta área de trabajo.

✓ **Trabajo en Equipo**, se refiere a la capacidad de trabajar de una manera eficaz en equipos o grupos de trabajo para alcanzar las metas

propuestas de la empresa u organización, apoyando y creando un ambiente armónico que permita el consenso.

✓ **Estándares de Trabajo**, se refiere a la habilidad de cumplir las metas o esquemas de la organización.

✓ **Desarrollo de Talentos**, se refiere a la destreza de desarrollar las habilidades y competencias de un equipo de trabajo, proyectando actividades de desarrollo positivas, coherentes con los cargos actuales y futuros.

✓ **Maximiza el Desempeño**, se refiere a la destreza de establecer metas de desempeño aportando capacitación y una evaluación de desarrollo de manera objetiva.

4.2.4.2.3 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.

Para Chiavenato (1995) “Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”, es por ello que se manifiesta que la evaluación de desempeño como un instrumento para comprobar el grado de responsabilidad para el cumplimiento de sus actividades y de los objetivos propuestos ya que es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

En la evaluación de desempeño laboral debemos tomar en cuenta que se va a evaluar y los factores que se evalúan, en consecuencia se debe generar un ambiente en el que el trabajador pueda mejorar su desempeño y obtener un mejor resultado.

¿QUÉ SE EVALÚA?

- ✓ Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- ✓ Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.
- ✓ Potencial de desarrollo.

FACTORES QUE GENERALMENTE SE EVALÚAN

- ✓ Conocimiento del trabajo
- ✓ Calidad del trabajo
- ✓ Relaciones con las personas
- ✓ Estabilidad emotiva
- ✓ Capacidad de síntesis
- ✓ Capacidad analítica

La clave para lograr una excelente evaluación de desempeño laboral está en planear e involucrar la información y formación adecuada de cada uno de los empleados.

4.2.4.2.4 IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

La evaluación de desempeño en un trabajador es un componente importante para las empresas y así de esta manera implementar estrategias y afinar la eficacia, esto nos va a permitir a establecer nuevas capacidades y mejorar el desempeño, y por ello nos ayudara a tomar decisiones de ascensos que nos permitirá a determinar si existe la necesidad de volver a capacitar al personal para detectar errores en el diseño del puesto y esto nos ayudara a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

4.2.4.2.5 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Chiavenato (1996:2) plantea que: “los objetivos fundamentales de la Evaluación del Desempeño pueden presentarse de tres maneras:

- ✓ Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.

- ✓ Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un elemento básico de la empresa y cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo de la forma de administración.

- ✓ Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en

cuenta, de una parte, los objetivos empresariales y, de otra, los objetivos individuales”.

4.2.4.2.6 BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

La evaluación de desempeño debe estar planeado, coordinado y desarrollado normalmente facilita beneficios a corto, a medio y a largo plazo. Por lo general, los principales beneficiarios son:

BENEFICIOS PARA EL JEFE.

- ✓ Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados.
- ✓ Proponer medidas y prácticas orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.
- ✓ Comunicarse con sus empleados para hacer que comprendan el mecanismo de la evaluación del desempeño como sistema objetivo.

BENEFICIOS PARA EL SUBORDINADO.

- ✓ Conoce las reglas de los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios.
- ✓ Conocer cuáles son las expectativas que su jefe espera acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.

✓ Saber que disposiciones y medidas está tomando el jefe con el fin de mejorar su desempeño y las que el propio empleado deberá tomar por su cuenta.

BENEFICIOS PARA LA EMPRESA.

✓ Está en condiciones de evaluar su potencial humano o corto, medio y largo plazos y definir la contribución de cada empleado.

✓ Puede identificar los empleados que necesiten un mejoramiento en determinadas áreas de trabajo y seleccionar los empleados que tienen condiciones de desarrollo.

✓ Puede dar mayor dinámica a las estrategias de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados, estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

4.2.4.2.7 LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL.

Warren (1990:89), plantea que la motivación para el desempeño laboral constituye una serie de características que definen a la organización, que influye en la conducta de los miembros y que son de permanencia relativa en el tiempo y las distingue de otras organizaciones. Al respecto sostiene, que la motivación se experimenta en muchas unidades estructurales de la organización, con su impacto en el desempeño.

La motivación para el desempeño laboral determina la calidad de la empresa. El comportamiento de un empleado se establece mediante la

motivación y en ocasiones son difíciles de identificar, es por ello que siempre debe de existir un acercamiento jefe y empleado, y de esta manera el empleador conocerá la conducta de sus subordinados asimismo esto dependerá el impacto del desempeño personal y laboral de cada uno de sus empleados por ende existirá un ambiente agradable y positivo.

4.2.4.2.8 LA SATISFACCIÓN COMO FACTOR EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

(Locke, citado por Pérez y Salom 1992:245), define “la satisfacción en el trabajo como un estado emocional positivo reflejado en una respuesta positiva ante una situación de trabajo” esto nos da a entender que cada empleado puede percibir o comparar sus labores de trabajo con otro equipo de trabajo las cuales pueden ser tomadas de una manera positiva o negativa en el ambiente laboral en el que se encuentre el trabajador, por consiguiente la satisfacción laboral tiene un sin número de factores que son importantes para la integración del personal en función de la eficiencia en su trabajo

Hackman y Oldman (citado por Pérez y Salom, 1992:243), identificaron cinco características que deben estar presentes en la tarea para que genere satisfacción laboral:

✓ Variedad en las técnicas, conocimientos y habilidades requeridas para realizarlas.

- ✓ Identificación con la labor lo que permite visualizar desde el comienzo, el éxito en los resultados.
- ✓ El significado de la tarea tiene un impacto substancial sobre sí mismo y sobre otras personas.
- ✓ Autonomía entendida como la condición bajo la cual un trabajador provee libertad e independencia, otorgando la posibilidad de decidir libremente sobre ciertos aspectos tales como: fechas de iniciación y finalización, procedimiento o planificación.
- ✓ Feed- back sobre las tareas o actividades.

4.3 Preguntas de la Investigación

- ✓ ¿Cuál es el concepto del idioma inglés como lengua extranjera?
- ✓ ¿Cuáles son las modalidades del idioma inglés?
- ✓ ¿Cuál es la definición del desarrollo laboral?
- ✓ ¿Cuáles son los tipos de desarrollo laboral?
- ✓ ¿Cuáles son las características del desarrollo laboral?

4.4. Justificación

Basándose en el problema que se presenta en la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez originará a que se produzca una buena actividad de trabajo a quienes prestan sus servicios a los extranjeros que llegan a nuestra ciudad. De igual manera si los taxistas se capacitan o toman algunos cursos del Idioma Ingles lógicamente van a tener un buen desempeño en su actividad

laboral. Dicho aprendizaje se verá reflejado al momento de tener contacto con los turistas.

Debido a esta iniciativa de realizar la investigación en la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez, de la Ciudad de Manta, es porque los taxistas no tienen conocimiento sobre el Idioma inglés, por esta razón se da la necesidad de dar solución a este problema nace de la preocupación de los dirigentes de la Cooperativa por el déficit de conocimiento que padece el taxista sobre este idioma.

Por lo tanto, si los taxistas se capacitan se van a sentir satisfechos y también van a dar un buen servicio a los extranjeros. Es importante también, porque se podrá interrelacionar con la sociedad y se formarán profesionales acorde a las necesidades de la colectividad con un carácter ético e intelectual.

En cuanto a la investigación que he realizado en la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez, he conseguido identificar las falencias de conocimiento sobre el idioma extranjero que poseen los taxistas de dicha institución, este estudio procura proponer soluciones que contribuyan en el ámbito laboral y por ende beneficie a los turistas y a ellos mismos. Por tanto, la idea fundamental es que los conocimientos sean aplicados con eficiencia y eficacia para responder a la sociedad.

Por esos motivos, es indispensable que los taxistas manejen espontáneamente el inglés, porque cada vez más se vuelve imprescindible en las actividades laborales de cualquier personal. La factibilidad de realizar este proyecto en la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez, de la ciudad de Manta, es favorable ya que se cuenta con el apoyo de los directivos y los socios, los mismos que serán beneficiados para el desarrollo tanto profesional como personal.

El presente estudio será trascendental; debido a, que los resultados se verán reflejados en la Cooperativa; ésta se convertirá en una empresa de mayor reconocimiento y con directivos y socios altamente capacitados; existirá un incremento en el desarrollo laboral, lo cual permitirá la satisfacción al realizar sus actividades laborales, y con una excelente atención a sus usuarios o turistas extranjeros que visitan la ciudad.

4.5 Metodología.

El presente trabajo es una investigación básica en la cual se tomara en cuenta los diferentes tipos y diseños el cual nos permitirá tener una visión más clara sobre el estudio que se va a realizar, analizar de una manera más profunda la problemática y tener en cuenta las causas y así poder darle una solución al problema.

✓ **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es netamente descriptiva porque se somete a las carencias de un grupo de individuos por la falta de conocimientos del idioma inglés por lo cual ellos tienen contacto día a día con los diferentes turistas del extranjero. Así mismo la investigación explicativa, aquí se describen la falta de conocimientos de idioma extranjero y esto se debe por lo que el personal de la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez no está completamente capacitado y no todo el personal cuenta con estudios superiores.

Por ello la modalidad de investigación será de tipo bibliográfica, porque se va a buscar información; con la finalidad de, comparar, conocer, ampliar y profundizar las variables de acuerdo a las diferentes teorías tomadas de los autores, encontradas en libros, revistas, folletos, artículos científicos, ensayos, trípticos, periódicos y todo lo que permita sustentar científicamente este proyecto de investigación.

✓ **MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el proceso de investigación se utilizó el siguiente método que es imprescindible conocer el camino y el transcurso que se va a elaborar, los cuales permitirán realizar el estudio del problema mediante los métodos que se van a efectuar: Método analítico, la cual, al momento que se proyectó la investigación se identificaron de manera inmediata las partes del problema y las causas que la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez tiene, estableciendo así las causas y efectos del mismo.

El método sintético, el cual realizara el análisis de elementos a investigar en el proceso de estudio, por lo que permitirá definir con claridad los diferentes temas a investigar, asimismo facilitar la comprensión del problema. También el método cualitativo, el mismo que nos permite ver de una manera más clara las características de los temas a indagar, de tal manera que el significado de cada ellos nos ayudara a entender la problemática.

✓ **TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para el logro de información es necesario utilizar la técnica de observación la cual ha permitido identificar las debilidades que existen en la Cooperativa, por lo tanto, la misma da la oportunidad de realizar técnicas desde una perspectiva factible.

✓ **SUJETO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA**

El universo del objeto de estudio es la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez y los sujetos que participan en este proceso investigativo son: personal administrativo y socios. Así mismo, es necesario determinar la muestra de 50 sujetos, la misma que ayuda a desarrollar de forma más clara la investigación para ir analizando las soluciones que se darán a la problemática que se encuentra en el personal de la Cooperativa.

DEFINICIÓN DE VARIABLES (VARIABLE INDEPENDIENTE Y VARIABLE DEPENDIENTE)

Variable Independiente: Actualmente el idioma inglés se ha convertido en una herramienta imprescindible en el ámbito profesional. Es por ello que es muy importante tener conocimientos así sean básicos sobre esta lengua extranjera ya que nos ayudara a romper barreras de comunicación entre las personas ayudando a su crecimiento personal.

Variable Dependiente: El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

4.6 Resultados Esperados

El análisis de las variables el inglés y el Desarrollo Laboral en la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez permitirá incrementar los conocimientos y plantear a modo de propuesta una alternativa de solución. Este estudio además permitirá plantear nuevas investigaciones, y la publicación de artículo en revistas indexadas.

5. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Benavides, O. (2002). Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: McGraw – Hill.
- ✓ Chiavenato, I. (1995) Introducción a la teoría de la Administración. México. Editorial. Mcgraw Hill
- ✓ Chiavenato, I. (1996) Administración de Recursos Humanos. México. Editorial. Mcgraw Hill.
- ✓ Consejo de Europa (2001) Marco común europeo de referencia para las lenguas. Estrasburgo, Francia; Ministerio de Educación de España
- ✓ Constitución de la Republica del Ecuador (2008)
- ✓ Dewwy,J.(1916). Democracy and education. New York. Collier- Macmillan
- ✓ Furnham, Adrián. (2000). El Comportamiento del individuo en las organizaciones. Cuarta Edición. Edit. Oxford University. Londres.
- ✓ Grandinetti, A. “Razones Y Beneficios De Aprender Un Idioma: ¿Por Qué Y Para Qué Estudiar Idiomas?” Suite101.net. Web. 11 de feb. 2011.
- ✓ Hackman, E. y Ordhan, L. (1992). Comportamiento Humano con la Organización. México. Fondo Educativo Interamericano.
- ✓ Kolb,David(2005)“The Kolb Learning Style Inventory”.New York, Estados Unidos;HayGroup. V 3.1
- ✓ Pérez, E. y Salom de B. (1992). Las Motivaciones Sociales y la Satisfacción Laboral. México: Memorias Evento 4

- ✓ Ruiz,N; Nieves, J; Nieves Y.(2003) “El Desempeño Laboral Del Personal Adscrito Al Centro De Estudios Administrativo Y Políticas Públicas (Ceapp).”. Venezuela (Tesis de Grado)
- ✓ Torres,d.(2010). Importancia Del Inglés Como Segunda Idioma. Colombia; Ministerio De Educación
- ✓ Valian, V. (2009) “Innateness and learnability”. The Cambridge handbook of childlanguage. Cambridge, Inglaterra; Cambridge University Press
- ✓ Warren, B. (1990).Teoría de la Administración. México: Editorial Limusa

5.1 Web Grafía

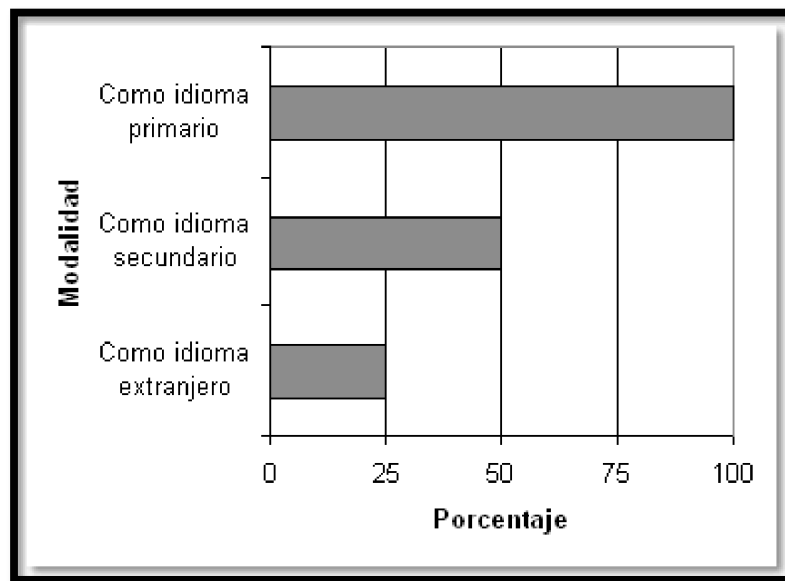
- ✓ Recuperado en: Diario la Hora (2008).” Taxistas aprenden inglés”- Ecuador.
http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/702223/-1/Taxistas_aprenden_inglés.html#.V-NpNeFX_IV.
- ✓ Recuperado en: Al Día con las Noticias (2010). “Importancia del inglés como segundo idioma”- Colombia
<http://www.mineducacion.gov.co/observatorio/1722/article-241443.html>
- ✓ Recuperado en: Ciencias Gerenciales Niria Quintero (2008). “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO” – Venezuela. <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

El presente trabajo investigativo tiene como propuesta una capacitación en el idioma inglés, dirigida a los directivos y socios de la Cooperativa Jaime Chávez Gutiérrez par que permita potenciar su desarrollo laboral en el servicio que ofrezcan a sus usuarios específicamente a los turistas extranjeros.

7. ANEXOS

ANEXO 1



Descripción: Modalidades en porcentajes de dominio del idioma inglés.

Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos89/ensenanza-del-ingles-como-idioma-extranjero/ensenanza-del-ingles-como-idioma-extranjero.shtml>